

Appian renforce les capacités de front line du service public

Elles ne font peut-être pas toujours la une des journaux, mais les collectivités locales accomplissent des missions importantes en termes de service public—de la collecte des déchets à l'entretien des routes, de l'action sociale à l'éducation.

Le Département des Yvelines se situe à l'ouest de la métropole parisienne. Il abrite Versailles et son célèbre château, et compte un peu plus de 1,4 million d'habitants. Il compte plus de 4 000 employés qui travaillent tous avec un objectif commun : répondre aux besoins de tous les yvelinois.

Le défi : une solution SI au service de l'accompagnement social.

Afin d'améliorer et d'adapter ses services aux besoins des usagers, le Département des Yvelines a récemment lancé un projet ambitieux de transformation des pratiques en matière d'accompagnement social.

L'une des priorités de ce projet était de donner aux travailleurs sociaux du Département les moyens d'accompagner de manière plus adaptée et plus harmonisée les usagers.

Le Département des Yvelines travaillait auparavant avec une série d'outils et de documents autonomes et une gestion des échanges basée sur les courriers électroniques. Les responsables du Département ont fait le choix de développer un système connecté offrant une gestion plus claire, plus facile et plus efficace de l'accompagnement social, tant pour les professionnels que pour les usagers accompagnés.

Le Département avait notamment besoin d'une solution SI plus unifiée et plus flexible pour aider à gérer et coordonner les rendez-vous entre les travailleurs sociaux et les usagers, tout en apportant un suivi d'activité unifié. Ils avaient besoin d'une fonctionnalité mobile et d'un point d'accès unique aux informations clés à utiliser lors des rendez-vous avec les usagers. La solution devait également permettre de prendre en charge la signature électronique des documents et de s'intégrer parfaitement au système CRM existant, Microsoft Dynamics.

L'approche : le meilleur outil possible pour apporter la meilleure aide possible.

Travaillant dans un premier temps avec ses services pour l'emploi et le logement, Appian a collaboré étroitement avec le Département pour identifier les principaux domaines d'amélioration, établir un processus commun, puis concevoir et construire une solution efficace.

"Ce qui rend le département des Yvelines unique, c'est une profonde volonté d'automatisation dans leur travail", explique Matthias Kapfer, Technical Delivery



Yvelines
Le Département

Industrie :
Gouvernement local

Employés :
4 000

Processus :
Gestion des dossiers

Manager, Customer Success, Appian. “Ils ont compris les problèmes que posaient leurs anciens outils et processus. Ils voulaient le meilleur outil possible pour permettre aux travailleurs sociaux de passer plus de temps en lien direct avec les citoyens et apporter la meilleure aide possible aux personnes.”

Après avoir passé trois semaines à réaliser ce que M. Kapfer appelle le “sprint zéro” pour bien comprendre le contexte du projet, Appian a déclenché sa garantie de huit semaines et s’est mis au travail—en relevant les multiples défis de Covid-19 en cours de route. “L’équipe Appian a fait preuve d’une très forte volonté de respecter le plan initial”, note M. Kapfer. “Nous avons réalisé tout ce qui était convenu dans le périmètre initial, dans les délais et le budget impartis.”

La solution : une source unique d’informations essentielles.

Le Département dispose désormais d’une solution complète qui s’intègre à Microsoft Dynamics. La plateforme de gestion des dossiers fournit une source unique d’informations auparavant fragmentées et capture les informations indispensables, les documents importants et les signatures électroniques à partir d’appareils mobiles sur place pendant les rendez-vous avec les citoyens.

La solution numérique a remplacé la gestion papier des documents par la saisie de données par les travailleurs sociaux, la mise à jour du système CRM après les rendez-vous. Les informations clés étant saisies et approuvées par les utilisateurs sur place avec une signature électronique, les délais d’exécution sont raccourcis, les erreurs sont réduites, ce qui favorise le travail de co-construction et la confiance entre les travailleurs sociaux et les usagers.

Les avantages : commun, simple et compréhensible.

Les responsables du département des Yvelines disposent désormais d’un outil qui leur permet de suivre l’activité de toute leur équipe, sans avoir à se perdre dans de multiples processus et courriels, et le processus automatisé de génération des contrats a réduit d’au moins 50 % le temps nécessaire à la création et à la validation des contrats.

L’équipe technique, quant à elle, a bénéficié de la possibilité de suivre toute l’activité du système en un seul endroit et avec un seul outil

Kapfer explique : “Grâce au low code, les managers peuvent voir chaque composant du processus et comprendre ce qui se passe. C’est très important pour l’adoption, car ils comprennent ce que nous avons fait et combien il est facile de construire dans Appian.”

Pour les utilisateurs finaux, le principal avantage est de disposer d’un processus commun, simple et compréhensible qui s’applique quel que soit le lieu.



Nous avons été réellement impressionnés par Appian. Malgré les contraintes d’interface imposées par notre CRM interne et de la 1ère mise en œuvre d’un projet en méthode Agile au sein du CD78, les objectifs projets délai, qualité et budget ont été tenus dans le respect du périmètre projet initial.

Marc Phirmis
Chef de projet IT,
Département des Yvelines



Les travailleurs sociaux ont tout sous les yeux. Ils n’ont pas besoin de récupérer les informations sur la famille dans l’outil A, les informations sur les rendez-vous dans l’outil B et les informations financières dans l’outil C ; tout est dans Appian. Cela apporte simplicité, clarté et une source unique d’intelligence.

Matthias Kapfer
Technical Delivery Manager,
Customer Success, Appian